جامعة آســـــيا – ماليزيا

الجمهورية اليمنية
جامعة آزال للتنمية البشرية
كلية الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ودورها في التمكين الإداري للعاملين بمنظمات القطاع الخاص في الجمهورية اليمنية

"دراسة حالة"

خطة بحث تكميلي مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول علي درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحث

أمل بنت محمد نعمان

إشراف

د. محمود عبده حسن العزيزي

٢٠١٦م

عنوان البحث:

نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ودورها في التمكين الإداري للعاملين بمنظمات القطاع الخاص في الجمهورية اليمنية .

مقدمة:

تعد المعلومات في وقتنا الحاضر موردا أساسياً و مهماً من موارد المنظمات الحديثة ، والتي لا يمكن للمنظمات القيام بأعمالها الإدارية كالتخطيط واتخاذ القرارات بدون هذه المعلومات، ويمثل القرن الحادي والعشرين ذروة التراكم العلمي والمعرفي للإنسان عبر التاريخ ، وتجلى ذلك في التطور التكنولوجي المذهل ، والذي لعب دورا محوريا في التقارب الإنساني وذوبان الحواجز الجغرافية والسياسية والثقافية ... ، وما أحدثه ذلك من انعكاس على التنافس المتعاظم بين التكتلات الاقتصادية والدول والمنظمات والشركات المتعددة الجنسية ، بالإضافة لظهور المنظمات الافتراضية على المستوى العالمي .

وفي ذات الاطار تأتي أهمية المعلومات وامتلاكها أساسا للتميز في ظل التحديات والعولمة والتنافس ، ومع تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بات من الضروري والحتمي على منظمات الأعمال امتلاك أنظمة معلومات ترتكز على التكنولوجيا والاتصالات وتطورهما ، بما يسهم في كفاءتها وفاعليتها ونموها وقدرتها على التنافس والبقاء بل والنمو في ما تقدمه من منتجات (سلعاً أو خدمات) ، نتيجة لقدرة تلك الأنظمة الفائقة في إدخال ومعالجة الكم الهائل من البيانات والمعلومات ، وقدرتها على التخزين والحفظ، واسترجاع المعلومات المناسبة بوقت أسرع، بما يسهم في مشاركة المعلومات وصناعة القرارات الناجحة للمنظمة .

ولقد أصبحت أنظمة المعلومات مهمة جداً للعمل والإدارة معا ، مما يحتم على المنظمات ضرورة تقييم دور أنظمة المعلومات في بيئة العمل التي تمتاز بالتنافسية ، كما فرض على هذه المنظمات تقييم تأثير تقنية الأنترنت على العمل، بالإضافة الى ذلك لابد على المنظمات اليوم أن تقيم الدور الأساسي للأنواع الرئيسية للأنظمة، حيث أثرت هذه الأنواع على العمليات الإدارية، وظائف العمل ، الهياكل، وعلى علاقة العاملين مع بعضهم البعض، كما على المنظمات أن تقيم التحديات التي فرضتها أنظمة المعلومات وايجاد الحلول الإدارية المناسبة التي تدعم العمل بكفاءة وفاعلية.(الطاهر والخفاف ،٢٠١١، ١٩).

وتعتبر نظم المعلومات الإدارية من أهم الركائز التي تبنى عليها منظمات الأعمال في وقتنا الحاضر، وأصبحت تقيم المنظمات بمدى تطور أنظمتها وكفاءة استخداماتها ، كونها مورداً أساسياً من موارد المنظمة، كما تعتبر المعلومات ركيزة هامة يعتمد عليها الموظف في عملية اتخاذ القرارات، وفي حل مشاكل العمل ومشاكل المستهلكين، فبدون المعلومة الصحيحة لا يمكن للعامل التصرف بحرية واقتدار ، ولا يمكن أن تكون

المنظمة قادرة على مواجهة التحديات البيئية الداخلية والخارجية والتنبؤ بالمستقبل ، كما يلعب الاتصال دورا محوريا في فاعلية واستدامة أنظمة المعلومات ، كونه الشريان الحيوي في جسد المنظمة في مختلف المستويات التنظيمية ، وتدفق البيانات والمعلومات بشكل سلس .

إن الاهتمام المتزايد بالتمكين الوظيفي يعكس أهمية الدور الذي يقوم به في نجاح المنظمات في ظل عوامل بيئية بالغة التأثير، والتي تتطلب أن تكون المنظمات أكثر سرعة ومرونة في الاستجابة للمتطلبات البيئية، وأكثر قدرة على استثمار مواردها، وتحقيق الأرباح المناسبة إلى جانب تحسين القدرات التنافسية للمنظمات، الأمر الذي يقود إلى تحقيق رضاء عملائها(شاوش، ٢٠٠٧، ٩).

وبناءً على ما تقدم يتضح مدى أهمية نظم المعلومات في مختلف العمليات الإدارية في المنظمات، ويأتي هذا البحث لتوضيح دور نظم المعلومات الإدارية في التمكين الإداري للعاملين بمنظمات القطاع الخاص في الجمهورية اليمنية ، وذلك محاولة من الباحث للإسهام في إثراء الموضوع .

مشكلة البحث:

إن نجاح المنظمات يتوقف على مدى قدرة أفرادها على إنجاز أعمالهم واتخاذ القرارات المناسبة، بالاعتماد على معلومات دقيقة وشاملة، وتعتبر المعلومات المورد التنظيمي المهم ومحور العمليات الإدارية، وتتمثل المشكلة في الاجابة على التساؤل الرئيسي الآتي :

ماهو دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التمكين الإداري للعاملين في منظمات القطاع الخاص بالجمهورية اليمنية ؟

وذلك من خلال الإجابة على الاسئلة الفرعية الأتية:

- **هل هناك علاقة بين دقة المعلومات والتمكين الإداري؟**
- **هل هناك علاقة بين شمولية المعلومات والتمكين الإداري؟**
- **ما أثر توفر المعلومات وحرية استخدامها في تمكين العاملين؟**
- **ما هو أثر فعالية الاتصال في تحقيق التمكين الإداري؟**

أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث في تناول دور وتأثير أنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة في التمكين الإداري للعاملين بمنظمات القطاع الخاص ، و يعتقد الباحث بالأهمية للبحث من خلال عدد من المبررات منها:

- **يتناول البحث موضوع التمكين الإداري وربطه بنظم المعلومات كمتغير تابع وهو ما لم يتم تناوله والاهتمام به في الدراسات السابقة في اليمن حسب علم الباحث .**
- **توضيح دور مشاركة المعلومات والاتصال كأهم مرتكزات ومقومات التمكين الإداري.**
- **توضيح تأثير تدفق المعلومات والاتصال في التمكين الإداري.**
- **يتوقع الباحث استفادة القطاع الخاص من نتائج وتوصيات البحث .**
- **اثراء المكتبة بموضوع حديث التناول .**

أهداف البحث:

يحاول الباحث من خلال بحثه تحقيق الأهداف الآتية :

١- معرفة دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التمكين الإداري.
٢- معرفة العلاقة بين دقة المعلومات والتمكين الإداري.
٣- معرفة العلاقة بين شمولية المعلومات والتمكين الإداري.
٤- معرفة العلاقة بين فعالية الاتصال في تحقيق التمكين الإداري.
٥- معرفة العلاقة بين توفر المعلومات وحرية استخدامها في تمكين العاملين.

حدود البحث:

- **حدود زمانية: ٢٠١٦م .**
- **حدود مكانية: منظمات القطاع الخاص في الجمهورية اليمنية (صنعاء) ، واختيار أحد تلك المنظمات حال موافقتها على ذلك(مثلاً مصرف الكريمي - شركة يمن موبايل) "دراسة حالة"**
- **حدود موضوعية: سيتناول البحث متغيرات نظم المعلومات الإدارية والمتمثلة في دقة المعلومات وشمولها وحداثتها وفعالية المشاركة والاتصال ومدى تأثيرها على التمكين الإداري للعاملين في المنظمة موضوع البحث.**

فروض البحث:

الفرضية الرئيسية :

- **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والتمكين الإداري للعاملين.**

الفرضيات الفرعية :

- **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الحصول على المعلومات وقت الحاجة إليها ، وفعالية التمكين الاداري للعاملين.**
- **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة واندماج العاملين.**
- **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة ومشاركة العاملين.**

مصطلحات البحث:

١- نظم المعلومات الإدارية المحوسبة:

مجموعة متكاملة من الموارد البشرية والألية بالمنظمة لتجهيز البيانات الواردة من داخل المنظمة وخارجها، لتقديم معلومات عن الماضي والحاضر والمستقبل تتعلق بالعمليات الداخلية والخارجية، لمساعدة المستويات الإدارية المختلفة(فرحان ، ٢٠٠٨، ٢٤)

ولغرض البحث يعرفه الباحث بأنه مدى كفاءة المعلومات ودقتها وسهولة الحصول عليها من قبل العاملين في المنظمات، ليتمكنوا من أداء أعمالهم بكفاءة واتخاذ القرارات باستقلالية عن الإدارة العليا.

٢- التمكين الإداري:

يتمحور التمكين الإداري حول إعطاء الموظفين صلاحية وحرية أكبر في مجال الوظيفة المحددة التي يقوم بها الموظف، حسب الوصف الخاص بتلك الوظيفة من ناحية، ومن ناحية أخرى منحه حرية المشاركة وإبداء الرأي في أمور خارج المنظمة(عايض، ٢٠١٣، ١٩٠)
ويقصد به منح العاملين في المنظمة الصلاحيات في انجاز الأعمال الموكلة اليهم والاشتراك في السلطة ومنحهم صلاحية اتخاذ القرارات، من خلال توافر نظام معلومات كفوء وفعال يُمكن العاملين من الاستقلالية.

منهجية البحث:

١. مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في منظمات القطاع الخاص – الجمهورية اليمنية -صنعاء .

٢. عينة الدراسة :

دراسة حالة (مصرف الكريمي للتمويل الإسلامي أو شركة يمن موبايل)

٣. الأدوات المستخدمة :

الاستبيان

٤. إجراءات جمع البيانات :

النزول الميداني – تعبئة الاستبيانات وتجميعها .

حيث سيستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على التسلسل المنطقي للأفكار ، وذلك من خلال الوقوف على أهم تأثيرات نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في التمكين الإداري باستخدام الاستبانة التي توضح أهم تلك التأثيرات، مع التركيز على بعض المقترحات لتحسين وتطوير التمكين الاداري للعاملين في المنظمة التي سيجري عليها تطبيق البحث.

الدراسات السابقة:

١- <u>دراسة عفانة(٢٠١٣)</u>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التمكين الإداري بأبعاده الخمسة (الاتصال ومشاركة المعلومات، بناء فرق العمل، التأثير، حفز العاملين، القوة) وفاعلية فرق العمل، ومستوى تطبيق كل منهما في المؤسسات الأهلية الدولية العاملة في قطاع غزة.
واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في المؤسسات الأهلية الدولية التي تعمل في قطاع غزة، والتي يبلغ إجمالي عددها (65) مؤسسة، وقام الباحث باختيار عينة مكونة من (7) مؤسسات تم اختيارها بناء على عدد الموظفين فيها،

حيث حاول الباحث اختيار المؤسسات صاحبة أكبر عدد من الموظفين لإعطاء البحث قدرة أكبر على التعميم ولتمثل النتائج أكبر فئة من تلك المؤسسات .وكانت الاستبانة هي أداة البحث ،وقد خرج البحث بعدة نتائج من أهمها: وجود علاقة طردية بين التمكين الإداري وفاعلية فرق العمل

٢- <u>دراسة ناجي، والديك، والقط(٢٠١١)</u>

هدفت هذه الدراسة الى إلقاء الضوء على واقع تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية (التشغيلية والادارية ودعم القرار) في جودة عمليات صنع القرار في شركة جوال الفلسطينية، ومن اجل اكتشاف الصعوبات والمشاكل التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار، وكان من ابرز النتائج التي توصلت اليها الدراسة: وجود ارتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية وجودة عملية صنع القرارات الإدارية ، والأثر الكبير لنظم المعلومات الإدارية في جودة صنع القرار.

٣- <u>دراسة العتيبي(٢٠١٠)</u>

هدفت هذه الدراسة الى التعرف الى أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية في الأكاديمية الأسترالية في ملبورن، وأثر ذلك على الأداء الوظيفي، واستخدمت الباحثة استبيان مكون من ٧٣ فقرة كأداة للدراسة على المستويات الادارية المختلفة للأكاديمية كمجتمع للدراسة، والمنهج الوصفي التحليلي لتحقيق اهداف البحث وكان اهم ما توصلت اليه: أن الخدمات التعليمية الإلكترونية هي واقع العصر الحالي وهي رافد مهم للتعليم النظامي، في عصر تكنولوجيا المعلومات وثورة الأنترنت، ويمكن الاستفادة منها بشكل واسع في بعض أنشطة الموارد البشرية كالتعليم الإلكتروني، والتعليم عن بعد.

٤- <u>دراسة الكباس(٢٠١٠)</u>

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر التمكين الإداري في فاعلية فريق العمل، في هيئة إنتاج واستكشاف النفط في أمانة العاصمة ، في الجمهورية اليمنية.
وقد استخدم الباحث الاستبانة لعينة عشوائية عددها(١٠٠) مفردة والتي شكلت ما نبته ٢٠% من مجتمع البحث البالغ عدده(٥١٤) مفردة، وقد توصلت البحث الى عدد من النتائج كان أبرزها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري وفاعلية فريق العمل ، كما توجد مستويات من فاعلية فريق العمل ومستويات مختلفة من التمكين الإداري

٥- دراسة العمرى(٢٠٠٩)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية ، واستخدم الباحث استبانة مكونة من (60)فقرة لغرض جمع البيانات وقياس متغيرات البحث ،وتوصلت البحث إلى عد ة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتطلبات تشغيل وإدارة نظم المعلومات الإدارية المحوسبة) المادية، البرمجية، البشرية، التنظيمية (على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين تصورات المبحوثين حول" أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية، تعزى للمتغيرات الديموغرافية(المستوى العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل، المستوى الوظيفي).

٦- دراسة البلوي(٢٠٠٨)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المعلمين العاملين في المدارس الحكومية في المملكة العربية السعودية، كما هدفت إلى التعرف على تصورات المبحوثين لمستوى التمكين الإداري على تصورات المبحوثين باختلاف الخصائص الشخصية والوظيفية لهم.

وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتضمن الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة استبانة البحث والتي تكونت في صورتها النهائية من (53) فقرة، وقد تكون مجتمع البحث من جميع المعلمين والمعلمات في المدارس الحكومية في محافظة الوجه لتبلغ عينة البحث (372)معلمًا ومعلمة، وقد أظهرت نتائج البحث ما يلي:

1. **إن مستوي التمكين الإداري والأداء الوظيفي جاءا مرتفعين، وإن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري والأداء الوظيفي.**
2. **عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للتمكين الإداري تعزى لمتغير ي النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي**

٧- <u>دراسة أبو سبت(٢٠٠٥)</u>

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات لدى متخذي القرارات في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، وترتكز الدراسة على استكشاف مدى وجود فروق بين مكونات نظم المعلومات الإدارية في الجامعات(المعدات-البرمجيات-الاتصالات وقواعد البيانات-المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات-كفاءة الأفراد العاملين في النظام)، كما ركزت البحث على قياس دور جودة المعلومات واستخدام نظم المعلومات الإدارية في عملية صنع القرارات.

استخدم الباحث استبانة لجمع البيانات وتألفت عينة البحث من 195 متخذ قرار موزعة على الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة وتم اعتماد العينة الطبقية في اختبار عدد أفراد العينة.

وقد خلصت البحث بعد تحليل النتائج وتفسيرها إلى أن هناك فروق في مكونات نظم المعلومات الإدارية لصالح الجامعة الإسلامية، وأن هناك علاقة قوية جداً بين المستوى التنظيمي لدائرة نظم المعلومات وجودة واستخدام المعلومات في عملية صنع القرارات .ووجود تقنيات حديثة بشكل عام في مكونات نظم المعلومات في هذه الجامعات جعلت مستخدمي هذه النظم يعتمدون عليها اعتمادا كبيراً في صنع القرارات، و أثبت البحث أن هناك علاقة طردية قوية بين جودة المعلومات (الدقة- الملائمة-التوقيت المناسب-الكمية) واستخدام نظم المعلومات في عملية صنع القرارات.

المراجع:

- اشتيوي، محمد عبد(٢٠١٣). **دور الإدارة الإلكترونية في تفعيل الاتصال الإداري من وجهة نظر العاملين في جامعة القدس المفتوحة -فرع غزة**. رسالة ماجستير منشورة، مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)المجلد السابع عشر، العدد الثاني.
- البلوي، محمد سليمان(٢٠٠٨). **التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه-المملكة العربية السعودية من وجهة نظرهم**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، السعودية.
- تعلب، سيد صابر(٢٠١٠).**نظم ودعم اتخاذ القرارات الادارية**. عمان، الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- زيارة ، فريد فهمي(٢٠٠٩). **وظائف منظمات الأعمال- مدخل معاصر**. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ابو سبت، صبري فايق عبدالجواد(٢٠٠٥).**تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في الجامعات الفلسطينية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.
- شاوش، زايد ناجي ناصر(٢٠٠٧). **مدى إدراك الرئيس والمرؤوس لمقومات ومعوقات التمكين الوظيفي بالتطبيق على الجهاز الإداري لجامعة صنعاء في الجمهورية اليمنية**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة أسيوط، مصر، **www.yemen-nic.info**
- شريف، علي مصيلحي (٢٠١٣).**الإدارة في منظمات الأعمال وأسس الرقابة عليها**. الإسكندرية، مصر: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع.
- الطاهر، مها مهدي، والخفاف، أسمهان أحمد(2013)، **نظم المعلومات الادارية**،ط٢. الأردن، عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
- العامري، صالح مهدي محسن، والغالبي ، طاهر محسن منصور(٢٠١٤). **الإدارة والأعمال**.(ط٤)،عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عايض، عبداللطيف مصلح(2013). **إدارة الجودة الشاملة**.ط١، صنعاء ،اليمن: جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- أبو عمر، هاني عبدالرحمن محمد(٢٠٠٩). **فاعلية نظم المعلومات الادارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عبد المؤمن، حليمة، وقوفي ، يمينة(٢٠١٥).**استراتيجية تمكين العاملين ودورها في تشجيع الابداع التنظيمي** . رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أكلي محند أولحاج -بالبويرة، الجزائر.

- عبيد، عقيل معمر(٢٠١٥). دور إدارة المعرفة في تمكين العاملين في المؤسسات العام- دراسة في جامعة واسط ، مجلة واسط للعوم الإنسانية، المجلد (11) ،العدد (92).
- العتيبي، عزيزة عبدالرحمن(٢٠١٠). **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية – دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الأسترالية**. رسالة ماجستير غير منشورة.
- العزيزي، محمود عبده حسن(٢٠١٦). اتجاهات حديثة في الإدارة التربوية.ط١،صنعاء، اليمن: مكتبة خالد بن الوليد.
- عفانة، مروان حسن(٢٠١٣**). التمكين الاداري وعلاقته بفعالية فريق العمل- في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غ**زة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.
- العمري، أيمن أحمد إبراهيم(٢٠٠٩). **أثر نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على أداء العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
- فرحان، عبدالرحمن أحمد ناجي(٢٠٠٨). **دور نظم المعلومات في ترشيد قرارات الموارد البشرية**. رسالة دكتوراه غير منشورة ،جامعة صنعاء، صنعاء ، اليمن.
- قديح ، هبة ديب(٢٠١٥). مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على تطبيق الاستراتيجية من وجهة نظر الإدارة العليا في المصارف العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- قنديلجي، عامر ابراهيم، والجنابي، علاء الدين عبدالقادر(2008)، ط٣.**نظم المعلومات الادارية وتكنولوجيا المعلومات**. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة
- الكباس، طلال أحمد علي(٢٠١٠). **التمكين الإداري وأثرة في فعالية فريق العمل**. رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية، صنعاء، اليمن.
- ناجي، عدى، والديك، محمد، والقط، أحمد(٢٠١١**). مدى تأثير نظم المعلومات الإدارية على جودة القرارات الإدارية في شركة جوال الفلسطينية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
- ملحم، يحيى. **التمكين مفهوم إداري معاصر.**